

صفحه	فرآیندهای مدیریت پرستاری
۱	فهرست
۳-۲	انجام ارزشیابی پرسنل
۶-۳	راند پرستاری
۷-۶	نظارت مدیر پرستاری بر کار پرسنل
۸-۷	نظارت سوپروایزر بر کار پرسنل
۹	رضایت مندی پرسنل
۱۲-۱۰	تنظیم برنامه های پرستاری
۱۳-۱۲	تشکیل کمیته های پرستاری
۱۵-۱۳	برگزاری جلسات
۱۶-۱۵	رسیدگی به مشکلات پرسنل
۱۷-۱۶	تهیه پروتکل بحران
۱۹-۱۸	تقسیم وظایف بین کارکنان
۲۰-۱۹	نظارت سرپرستار بر کار پرسنل
۲۱	تدوین طرح درس
۲۳-۲۲	تهیه مطالب آموزشی
۲۴-۲۳	تکمیل پرونده های بهداشتی
۲۵-۲۴	راند کنترل عفونت

### عنوان فرآیند: انجام ارزشیابی پرسنل

### عامل انجام کار: مدیر پرستاری

### وسایل و تجهیزات استاندارد:

فرمهای ارزشیابی

### مراحل استاندارد انجام کار:

۱. معیارهای ارزشیابی را با در نظر گرفتن شرح وظایف بررسی کنید.
۲. حدود انتظارات خود از پرسنل را مشخص کنید.
۳. فرم ارزشیابی رده‌های مختلف پرستاری را مجزا کنید.
۴. پرسنل را در خصوص معیارهای ارزشیابی توجیه کنید.
۵. شناسنامه آموزشی پرسنل را در دسترس قرار دهید.
۶. پرونده پرسنل و مدارک داده شده توسط پرسنل را بررسی کنید.
۷. ارزشیابی را با حضور سوپروایزر آموزشی و سوپروایزر بالینی انجام دهید.
۸. نمره داده شده توسط سرپرستار هر بخش را بررسی کنید.
۹. نمره آموزشی و عملکردی را با توجه به مدارک موجود (گزارشات بالینی و آموزشی) بدهید.
۱۰. از پرسنل بخواهید که فرم ارزشیابی را امضاء کنند.
۱۱. در صورت اعتراض فرم پرسنل را بازنگری و فرد را توجیه یا نمره را اصلاح کنید.
۱۲. پس از تایید و امضاء توسط پرسنل فرم را جهت تایپ بفرستید.
۱۳. پس از تایپ مجدداً بررسی و در صورت تکمیل امضاء نهائی نمایید.
۱۴. فرم‌ها را جهت تأیید و امضاء به ریاست و مدیریت بفرستید.
۱۵. نتایج ارزشیابی را مورد تجزیه و تحلیل قرار دهید.
۱۶. بازخورد نتایج را به ارزشیابی شونده بدهید.
۱۷. براساس اولویتها تا مشارکت کارکنان برنامه‌ریزی اصلاحی انجام دهید.
۱۸. از نتایج ارزشیابی در تعیین نیازهای آموزشی، انتصابات و... استفاده کنید.

### نکات قابل توجه:

۱. کنترل و ارزشیابی فرآیندی است که به طور مستمر عملکرد جاری را به منظور حصول اطمینان از این که منجر به وصول هدفهای از پیش تعیین شده می‌شود اندازه گیری می‌کند.



## اداره پرستاری واحد ارزیابی فرآیندها

۲. کنترل، عملکرد را با توجه به استانداردهای معین می‌سنجد.

۳. کنترل تلاشی است منظم که با توجه به هدفهای از پیش تعیین شده، استانداردهای عملکرد را مشخص می‌کند

۴. انحرافات و درجه اهمیت آنها را با مقایسه عملکرد واقعی و معیارهای معین تعیین می‌کند.

۵. اقدامات اصلاحی را در صورت لزوم معمول می‌دارد.

۶. باعث تحقق عدالت سازمانی، ارضاء نیازهای خودیابی، خودشکوفایی افراد ایجاد انگیزه در افراد برای ماندگاری در سازمان می‌شود.

### عنوان فرآیند: راند پرستاری

عامل انجام کار: مدیر پرستاری، سوپروایزر آموزشی، سوپروایزر بالینی

وسایل و تجهیزات استاندارد:

چک لیست راند

مراحل استاندارد انجام کار:

الف: مدیر پرستاری

۱. ملاکها و استانداردهای عملکرد را مشخص کنید.
۲. استانداردها را در اختیار پرسنل قرار دهید.
۳. انتظارات خود را از پرسنل مشخص کنید.
۴. کارکنان را به ماهیت و ضرورت راند آگاه کنید.
۵. گزارشهای آماری را مطالعه کنید.
۶. گزارشهای شفاهی و گزارشهای کتبی را بررسی کنید.
۷. حضور و غیاب پرسنل را بررسی کنید.
۸. به طور تصادفی به بخش مراجعه کنید.
۹. پرسنل را حین انجام مراقبت مشاهده کنید.
۱۰. پرونده مددجو را بررسی و نحوه ثبت پرستار را بررسی کنید.
۱۱. بخش را از نظر انجام صحیح فرایندها کنترل کنید.
۱۲. نحوه سرپرستی و هدایت سرپرستار را مشاهده کنید.

ب: سوپروایزر آموزشی

- بر نیازهای آموزشی مددجویان نظارت کنید.



## اداره پرستاری واحد ارزیابی فرآیندها

- نحوه اجرای آموزش به مددجویان را کنترل کنید.
- نحوه اجرای کارآموزی

### نکات قابل توجه:

راند های پرستاری:

- بازدیدهای منظم و اتفاقی از بخش یا سایر واحدها است که این بازدیدها با مقاصد مختلف و روشهای متفاوتی صورت می گیرد.
- آموزش
- ریشه یابی مسایل و رسیدگی به شکایات و حل مسایل مددجویان

### کنترل:

- طراحی و تدوین برنامه های سازمانی هراندازه هم که با بصیرت و ملاحظه کاری صورت گرفته باشد، هیچ تضمینی وجود ندارد که کارکنان سازمان بطور شایسته و آنطور که باید انجام دهند. از این رو لازم است که مدیریت از طریق پیگیری امور اطلاع حاصل کند که اولاً "فعالیتها و اقدامات کارکنان در جهت هدفهای سازمان و طبق برنامه های آن پیش میروند و ثانیاً "هدفهای سازمان تا چه اندازه تحقق پیدامی کنند.

### زمان کنترل:

- کنترل قبل از اقدام
- کنترل در جریان کار یا ضمن کار
- کنترل بعد از اقدام یا بازخورد بعد از اقدام نتایج کار

کنترل قبل از اقدام:

- در این نوع کنترل سعی می شود که از انحراف در کمیت و کیفیت منابع مصرفی در سازمان پیشگیری شود به طور مثال منابع انسانی بکار گرفته شده بایستی با ضوابط تعیین شده در ساختار سازمانی مطابقت داشته باشد و در زمینه های شایستگی، لیاقت و توان جسمی و روانی و مهارت های فنی از ضوابط تعیین شده منحرف نشود.

کنترل در جریان کار:

- اقداماتی که در جهت کنترل فعالیت های جاری صورت می پذیرد و این اقدام بوسیله نظارت و سرپرستی مستقیم از طریق مشاهدات عینی انجام می شود. در حین کنترل کنترل کننده باید اقدامات زیر را انجام دهد:
- تفسیر و توضیح خط مشی ها، آموزش روشها و تکنیک های کار و کمک به پرسنل تحت سرپرستی در حین انجام کار

- اطمینان از رعایت خط مشی ها و کاربرد (تکنیک های تعیین شده توسط کارکنان)

کنترل بعد از اقدام:



## اداره پرستاری واحد ارزیابی فرآیندها

- بدین معنی که یافته‌های نهائی راهنمای اقدامات آینده می‌شود.
- در روشهای زیر از کنترل پس از اقدام استفاده می‌شود.
- کنترل کیفیت
- تجزیه و تحلیل منابع مالی
- کنترل بعنوان ابزار مدیریت:
- در فرآیند کنترل کارکنان باوظایف خود در سازمان آشنا می‌شوند.
- حس همکاری در سازمان تقویت می‌شود.
- کارکنان باید از نتایج کنترل آگاه شوند.
- کنترل باید بر موازین عینی استوار باشد.
- به کارکنان فرصت انجام اصلاحات داده شود.
- جهت آشنایی پرسنل به روشهای صحیح عملکرد در سازمان خط مشی‌ها، روشها، رویه‌ها و سایر آئین نامه‌ها و مقررات در اختیار آنها قرار گیرد.
- ارتباطات در سازمان یک عنصر اساسی جهت کنترل می‌باشد.
- یکی از روشهای مطلوب برای بهبود عملکرد و حفظ استانداردها و بالا بردن کیفیت خدمات پرستاری ترغیب و تشویق خودکنترلی بین کارکنان است و در حقیقت خودکنترلی بالاترین سطح کنترل می‌باشد خودکنترلی موجب:
- به روز بودن دانش و اطلاعات
- قابلیت انعطاف پذیری
- افزایش مهارتهای حل مسئله
- برنامه ریزی قبلی جهت فعالیتهای سازمان
- دادن دستورات واضح و آشکار
- کنترل هم قدم نهائی مدیریت تلقی میشود و هم قدم آغازین آن، زیرا که پس از کنترل، ممکن است تغییرات یا اصلاحاتی در هدفها، برنامه‌ها، ساختار، خط مشی و رویه‌های سازمان صورت گیرد.
- شرح وظایف شغلی هر فرد ملاک عملکرد او قرار می‌گیرد. مسئولیت مدیر یا سرپرست آن است که ضمن نظارت کارزیردستان، روشهای انجام دادن کار را به آنها آموخته، اطمینان حاصل کند که از دستورالعملها پیروی می‌کنند.
- کنترل بازخورد: این نوع کنترل ناظر به نتایج نهائی کار است. اطلاع از نتایج کار و مقایسه آن با ملاکها، انحرافات احتمالی و اقدامات اصلاحی لازم را مشخص می‌کند.

## اداره پرستاری واحد ارزیابی فرآیندها

- هرچند، کنترل غالباً معنای ضمنی نامطلوبی دارد و به نظرمی رسد که اعمال کنترل، آزادی عمل فردی را تهدید می کند ولی با توجه به این واقعیت که کارسازمانی ناظر به هدف و رفتار افراد در آن، تابع موازین و مقرراتی است، اعمال کنترل ضرورت دارد.
- تضاد بالقوه میان نیاز به آزادی عمل فردی و کنترل سازمانی، مسئله ای است که حل آن بعهده مدیران است. در حال این تضاد، تشخیص این نکته مهم است که کنترل زیاد از حد به سازمان و کارکنان آن صدمه می زند. کنترلی که اعضای سازمان را در کاغذبازی غرق می کند یا بسیاری از رفتارها را محدود می کند، ممکن است انگیزه کار کردن را در افراد از بین برده، اخلاقیات را تضعیف کند و در نهایت به بازدهی و عملکرد سازمانی صدمه بزند. کنترل ناکافی هم به سازمان صدمه می زند، زیرا غالباً موجب اتلاف منابع شده نیل به هدفهای سازمانی را مشکل می سازد.
- وظایف مدیران رده عالی (مدیر پرستاری): حیطة مسؤلیت مدیران رده عالی، اداره عالی، اداره کل سازمان است. مدیران رده عالی خط مشی های عملیاتی را تعیین میکنند و بین سازمان و محیط خود تعامل برقرار می کنند. معمولاً "عناوینی که به مدیران رده عالی سازمان داده میشود رئیس یا مدیر است. مدیران اجرائی پرستاری در رده عالی سازمان را مدیر پرستاری گویند.
- مدیران رده میانی، سوپروایزر و هماهنگ کننده هستند.
- سوپروایزران به مدیر پرستاری و سرپرستاران به سوپروایزران گزارش میدهند.
- یک سوپروایزری تواند مسؤلیت هشت سرپرستار را بعهده بگیرد تا زمان لازم جهت تماس کاری با آنها را داشته باشد.

### عنوان فرآیند: نظارت مدیر پرستاری بر کار پرسنل

#### عامل انجام کار: مدیر پرستاری

#### وسایل و تجهیزات استاندارد:

چک لیست نظارتی

#### مراحل استاندارد انجام کار:

۱. ترتیبی اتخاذ نمائید تا در هر یک از بخشها جهت تمام مددجویان مراقبت کیفی پرستاری توسط پرستاران حرفه ای و نیروهای کمکی انجام شود.
۲. مراقب باشید که ارائه خدمات پرستاری به مددجویان با اثربخشی و کارایی همراه باشد.
۳. معیارهای عملکرد را در دسترس پرسنل قرار دهید (از قبیل شرح وظایف، رویه کار).



## اداره پرستاری واحد ارزیابی فرایندها

۴. از اعضای گروه پرستاری درباره وضعیت هر یک از مددجویان و مراقبت‌های ارائه شده به آنان گزارش دریافت کنید.
۵. به تعهدات مدیریت که بالاتر از انتظار عادی است، توجه داشته و آنرا انجام دهید.
۶. اولین بازدید را جهت بررسی و شناخت فردی مددجویان انجام دهید.
۷. چارتهای پرونده‌ها و سایر منابع را بازنگری کرده و در صورت نیاز برنامه مراقبت را تغییر دهید.
۸. با سوپروایزر خود در مورد مشکلاتی که پیش می‌آید از قبیل روش ارائه مراقبت به مددجویان، انتقال آنها و غیره مشورت نموده و مطابق با راهنمای عملکرد در چارچوب ساختار سازمانی عمل کنید.
۹. جهت هدایت کارکنان پرستاری، دریافت گزارش مشکلات مددجویان و سایر موارد ضروری با اعضاء گروه جلسه تشکیل دهید.

### عنوان فرآیند: نظارت سوپروایزر بر کار پرسنل

### عامل انجام کار: سوپروایزر آموزشی، سوپروایزر بالینی

### وسایل و تجهیزات استاندارد:

چک لیست نظارتی، کتابچه راهنما

### مراحل استاندارد انجام کار:

۱. استانداردها را مشخص کنید.
۲. پرسنل را با شرح وظایف خود آشنا کنید.
۳. پرسنل را با خط مشی‌ها و مقررات سازمان و واحد مربوطه آشنا کنید.
۴. کتابچه راهنمای مراقبت‌های پرستاری و آموزش روشهای انجام کار را در اختیار وی قرار دهید.
۵. شرایط مناسب جهت آموزشهای لازم را برای پرسنل فراهم کنید.
۶. محیط فیزیکی و ذهنی مناسب جهت آشنائی وی را فراهم کنید.
۷. کارمند را به روشهای کار آشنا و آنان را خود کفا کنید.
۸. فاصله بین خود و زیر دست را از بین ببرید.
۹. اعتماد از زیر دست را جلب کنید.
۱۰. با او رابطه صمیمی برقرار کنید.
۱۱. به او یادآوری کنید که هدف کمک به او و مددجو است (نه تحقیر و تنبیه).
۱۲. عملکرد وی را به دقت مشاهده و ارزشیابی کنید.
۱۳. اقدامات اصلاحی را بر مبنای مشاهدات خود تنظیم کنید.
۱۴. اگر کارمند اشتباهی مرتکب شد به روش صحیح به وی تذکره دهید.

### نکات قابل توجه:

- نظارت به معنی ایستادن و مشاهده کردن اعمال دیگری است که یکی از هنرهای مهم مدیران است، زیرا هدف از نظارت، دستیابی به نقاط قدرت و ضعف پرسنل حین انجام کار و آموزش و اصلاح نارسائیهای آنان است.
- طی نظارت و پس از آن در زمان بازخورد، زیردست باید از نظر روحیه در شرایطی باشد که برای یادگیری و پذیرش راهنمایی و دستورات فرادست آمادگی داشته باشد.
- از آنجا که حفظ احترام و منزلت کارمند در هر رده و یا طبقه ای که باشد وظیفه فرادست است و در عین حال ایمنی مددجو نیز برای مدیر پرستاری اهمیت بسیاری دارد، باید توجه داشت که دادن آموزش به منظور اصلاح عملکرد باید به ترتیبی صورت گیرد که موجب سلب اعتماد مددجو از پرستار نشده و کارمند هم در مقابل دیگران شرمند نشود. اگر اشتباهی که کارمند در حین کار مرتکب می شود، برای مددجو خطری ندارد، بهتر است راهنمایی کارمند در محلی مناسب و دور از نظر دیگران انجام شود. در مواردیکه تذکر اجتناب ناپذیر است، با گفتن جملاتی مانند "استاد من این روش را بیشتر توصیه می کرد" یا "من معمولاً این طور انجام می دهم" و... مانع عملکرد غلط وی شوید.
- با بوجود آوردن حس اعتماد بین فرادست و زیردست فاصله ها از بین می رود و زیردست به هنگام احساس ناتوانی و کمبود مهارت شخصاً "برای رفع اشکالات خود مراجعه خواهد کرد."
- اندیشیدن و تصمیم گیری صحیح از مشخصاتی است که در پرستاری اهمیت بسیار دارد. از آنجا که فعالیتهای ذهنی قابل مشاهده نمی باشند، برای اطمینان از عملکرد علمی و فعالیتهای ذهنی پرستار، باید از سوی سؤال شود تا اطمینان حاصل گردد که عمل انجام شده بدون اندیشیدن و بر طبق عادت نبوده بلکه بر مبنای تفکر صحیح انجام گرفته است.
- زمانی فرادست می تواند انتظار داشته باشد که کارمند کار خود را به نحو مطلوب انجام دهد که قبلاً "به روشنی به او گفته شده باشد چه وظیفه ای دارد و چگونه چنین وظایفی را بایستی انجام دهد، در غیر این صورت نمی توان از او انتظاری داشت.
- چون مدیران پرستاری و مامائی در محیطی کار می کنند که با اقشار مختلف مردم سروکار دارند، لذا لازم است اطلاعات و دانش ضروری در مورد هدایت و رهبری اینگونه افراد را داشته تا بتوانند در مواقع ضروری آنان را رهبری کنند.



### عنوان فرآیند: رضایت مندی پرسنل

عامل انجام کار: مدیر پرستاری، سوپروایزر آموزشی، سوپروایزر بالینی، سرپرستار

#### وسایل و تجهیزات استاندارد:

چک لیست رضایت مندی

#### مراحل استاندارد انجام کار:

۱. طوری رفتار کنید و واقعا "معتقد باشید که کارکنان افرادی لایق و ارزشمند
۲. (هریک در نوعی کار و مهارت) هستند.
۳. تسهیلات لازم را برای کار و فعالیت کارکنان فراهم کنید.
۴. شغل را با مهارت، دانش، علاقه و توان کارمند منطبق سازید.
۵. تا حد امکان عوامل تولید کننده نارضایتی را از کارها حذف کنید.
۶. از افراد شناخت کافی داشته باشید گرچه کار دشواری است.
۷. هدفهای سازمان را به کارکنان تفهیم و توجیه کنید.
۸. هدفهای سازمان را روشن، گویا و قابل انعطاف بنویسید.
۹. هدفها را چندان سهل که کارمند بدون تلاش بدان دست یابد یا چندان دشوار که دستیابی به آن غیرممکن باشد تدوین نکنید.
۱۰. هرگز کارمندان را در حضور دیگران تحقیر نکنید.
۱۱. هر چند زمانی کارمند خود را مورد توجه خاص قرار دهید.
۱۲. باز خوردی را فراموش نکنید.
۱۳. از غنی کردن مشاغل، جلب توجه کارمند بطور تنبیهی و یا تشویقی غافل نشوید.
۱۴. با مشارکت دادن پرسنل در تصمیم گیریها به او شخصیت ببخشید.
۱۵. از جابجائی و ارتقاء و تنزیل مقام بدون مطالعه پرهیزید.
۱۶. خود را بشناسید.
۱۷. قبل از هر تغییری کارکنان را در جریان کارها و علل تغییر قرار دهید.
۱۸. تفاوتهای فردی را در نظر بگیرید.

### عنوان فرآیند: تنظیم برنامه های پرستاری عامل انجام کار: مدیر پرستاری , سوپروایزر بالینی

الف: بخش ها

#### وسایل و تجهیزات استاندارد:

لیستهای ماه قبل، اسامی پرسنل جدید

#### مراحل استاندارد انجام کار:

۱. کلیه لیستهای بخشها را در دسترس قرار دهید.
۲. پرسنل جدید را به آن اضافه کنید.
۳. آمار کلیه پرسنل را تهیه کنید.
۴. پرسنل حرفه ای و غیر حرفه ای را مشخص کنید.
۵. آمار کلیه بخشها، درمانگاه ها، اتاق عملها و... را مشخص کنید.
۶. خط مشی ها و استانداردهای موجود در مؤسسه جهت استفاده از پرسنل حرفه ای و غیر حرفه ای را در نظر بگیرید.
۷. تناسب پرسنل حرفه ای و غیر حرفه ای را در هر بخش رعایت کنید.
۸. بر اساس نیازهای مددجویان و دانش و توانائی، علاقه و نیاز کارکنان پرستاری، وظایف را تقسیم کنید.
۹. مسئولین هر بخش را مشخص و در بالای برنامه قرار دهید.
۱۰. نفر دوم هر بخش را بعنوان نفر دوم لیست قرار دهید.
۱۱. پرسنل را بر اساس مدرک تحصیلی به ترتیب قرار دهید.
۱۲. پرسنل را بر اساس سنوات در لیست قرار دهید.
۱۳. شیفتهای سوپروایزری سرپرستاران یا سایر افراد منتخب را در لیستها مشخص کنید.
۱۴. در صورت امکان پرسنل همگن را جهت بخشهای همگن رعایت کنید.
۱۵. پرسنل با تجربه و کم تجربه را بطور مناسب تقسیم کنید.
۱۶. پرسنل مشکل دار را به طور عادلانه و با توجه به بخشهای مربوطه تقسیم کنید.
۱۷. پس از تنظیم لیستها جهت پیشگیری از بروز اشتباهات احتمالی فرد دیگری (یکی از سوپروایزران) هم آنها را چک کند.

### ب: تنظیم لیست سوپروایزران

۱. تعداد سوپروایزران بر اساس تعداد تخت فعال و تعداد بخشها تعیین کنید.
۲. برنامه پیشنهادی سوپروایزران را بگیرید.
۳. سوپروایزر هر شیفت را مشخص کنید.
۴. در هر شیفت حداقل یک سوپروایزر بالینی بگذارید.
۵. در صورت کمبود از سرپرستاران یا افراد منتخب بخشها استفاده کنید.
۶. پس از تکمیل لیست فرد دیگری هم آنرا چک کند.

### پ: نوشتن لیست رلیف (شناور)

۷. درخواست پیشنهادی پرسنل را دریافت کنید.
۸. کمبود بخشها را مشخص کنید.
۹. پرسنل حرفه ای و غیر حرفه ای را مشخص کنید.
۱۰. بر اساس کمبود بخشها فرد مورد نیاز آنها را تأمین کنید.
۱۱. پرسنل مازاد در شیفتهای مختلف قرار دهید، تا در صورت کمبود، سوپروایزر وقت بتواند کمبود را جبران کند.

### نکات قابل توجه:

در تنظیم برنامه کادر پرستاری باید معیارهای زیر رعایت گردد:

- خط مشی ها و استانداردهای موجود در مؤسسه جهت استفاده از پرسنل حرفه ای و غیر حرفه ای در نظر گرفته شود.
- نسبت پرسنل حرفه ای به غیر حرفه ای مناسب و متعادل باشد.
- در ارائه خدمات پرستاری پیوستگی وجود داشته باشد. یعنی جهت ارتقاء کیفیت مراقبت پرستاری، در هنگام اضافه کار، پرستاران از همان بیماران که قبلاً "مراقبت می کردند" دوباره همان کارکنان پرستاری کار کنند.
- از اتلاف بودجه با تأمین نیروی انسانی، انتخاب روش مناسب تقسیم کار و توزیع مناسب کارکنان پرستاری جلوگیری شود، همچنین از استخدام پرستار مازاد نیز اجتناب شود.
- رضایتمندی پرستاران از برنامه کارشان نیز باید در نظر گرفته شود.
- تعطیلات سالیانه و سایر روزهای تعطیلی کارکنان پرستاری باید از قبل برنامه ریزی گردد، تا تعداد مناسب پرستار برای بخشهای مختلف در طول سال وجود داشته باشد.

- در نظر گرفتن اضافه کاری برای تعدیل کادر پرستاری در مواردی که بیماری ویا فوریت هایی پیش می آید، یا هنگامی که نیازهای مراقبتی مددجو دچار تغییر می گردد که باعث کمبود پرستار در بخش میشود.
- هریک از اعضای کادر پرستاری باید حداقل دو هفته قبل از اجراء برنامه از آن آگاه باشد.
- از حقوق افراد در مقابل تبعیض، از قبیل جنسیت، نژاد یا اعتقادات مذهبی حمایت گردد.
- سرپرستار برنامه کار پرستاران را تنظیم می کند، در صورتیکه با کمبود پرستار مواجه شد، سوپروایزر به وی کمک میکند تا روزهایی خالی برنامه را با پرستاران مازاد سایر بخش ها پر کند. علاوه بر آن شخصی که در دفتر پرستاری مسئول تامین نیروی انسانی است، بر اساس نیازهای هر بخش، پرستاران را یا از سایر بخش ها برای کمک می فرستد یا از پرستاران نیمه وقت استفاده میکند، علی رغم اینکه از چه نوع سیستم تامین نیروی انسانی استفاده می شود، از کل برنامه پرستاری که در دفتر پرستاری وجود دارد، جهت کنترل استفاده می گردد.

### عنوان فرآیند: تشکیل کمیته های پرستاری

#### عامل انجام کار: مدیر پرستاری

#### وسایل و تجهیزات استاندارد:

دستورالعمل مربوطه

#### مراحل استاندارد انجام کار:

۱. عناوین کمیته های پرستاری را مشخص کنید.
۲. اعضای واجد شرایط را انتخاب کنید.
۳. از مسئولین پرستاری (سوپروایزر و سرپرستاران) و پرستاران کارآمد استفاده کنید.
۴. اعضای هر کمیته را بر اساس نیاز مربوطه و از افراد درگیر با مسائل مربوطه انتخاب کنید.
۵. جهت شرکت پرسنل پرستاری در سایر کمیته های پرستاری که به نحوی با پرستاری مربوط میباشد، اعضای واجد شرایط معرفی کنید.
۶. اهمیت و ضرورت ایجاد کمیته ها را برای اعضای مربوطه توضیح دهید.
۷. در مورد کمیته های بیمارستانی جهت اعضاء ابلاغ داده مربوطه را بدهید.
۸. شرایط لازم جهت شرکت اعضا در کمیته ها فراهم کنید.

#### نکات قابل توجه:

- مدیر ملزم است شخصایا به کمک سایر همکاران در اداره مطلوب بیمارستان کوشش نماید و چون هیچ فردی نمی تواند به تنهایی از عهده سازمان پیچیده بیمارستان برآید، به همین دلیل ایجاد کمیته های



## اداره پرستاری واحد ارزیابی فرآیندها

بیمارستانی امری است ضروری و کمیته های بیمارستانی به عنوان واحدهای ستادی در اعمال مدیریت صحیح و منطقی و کنترل واحدهای اجرائی (واحدهای صنفی) و نهایتاً ارائه خدمات مطلوب مؤثر می

باشد. مسئولین هر کدام از کمیته ها با ارسال گزارش های خود باعث افزایش کمی و کیفی کار درمان می شوند. کمیته های بیمارستانی که مدیر پرستاری یا جانشین ایشان باید در آن شرکت کنند و ابلاغ جهت آن داشته باشند. حداقل شامل:

- کمیته بحران و بلایا، کمیته دارو و درمان، کمیته بهبود کیفیت، کمیته کنترل عفونت بیمارستانی، کمیته مرگ و میر عوارض و آسیب شناسی و نسوج، کمیته مدارک پزشکی و فناوری اطلاعات می باشد.
- در اکثر بیمارستانها برخی از کمیته ها در هم ادغام شده و وظایف چند کمیته برعهده یک کمیته واگذار گردیده است.
- دفتر پرستاری هم جهت برنامه های پرستاری کمیته های داخلی تشکیل می دهد مانند کمیته آموزش پرستاری و...
- اعضای کمیته آموزش پرستاری شامل:
- مدیر پرستاری - سوپروایزر آموزشی - سوپروایزر کنترل عفونت - رابطین بخشها و تعدادی از سرپرستاران کمیته کنترل عفونت بیمارستان شامل موارد زیر می باشد:
- پرستار کنترل عفونت - رییس یا مدیر بیمارستان - مسئول بهداشت محیط بیمارستان - مسئول آزمایشگاه - مترون بیمارستان - متخصص داخلی؛ جراحی، کودکان و در صورت امکان اپیدمیولوژیست بیمارستان
- در صورت لزوم مسئولین واحدهای دیگر شامل مسئول خدمات، امور اداری مالی، کارشناس امور دارویی و سایر قسمتهای بر حسب مورد.

### عنوان فرآیند: برگزاری جلسات

### عامل انجام کار: مدیر پرستاری

### وسایل و تجهیزات استاندارد:

برنامه زمانبندی شده

### مراحل استاندارد انجام کار:

برنامه زمانبندی شده جلسات کمیته راتهییه کنید.

۱. جلسات دوره ای توسط سرپرستاران با کارکنان ترتیب دهید.

## اداره پرستاری واحد ارزیابی فرآیندها

۲. جلسات دوره ای توسط دفتر پرستاری با کارکنان ترتیب دهید.
۳. جلسات دوره ای مشترک سرپرستاران با کارکنان و دفتر پرستاری ترتیب دهید.
۴. از کارکنان شیفتهای مختلف بطور رسمی جهت شرکت در جلسات دعوت نمائید.
۵. جلسات کمیته رابراساس برنامه زمانبندی تشکیل دهید.
۶. جلسات را حداقل ماهی یکبار تشکیل دهید.
۷. در کلیه جلسات تشکیل شده هدایت ورهبری را مشخصا "بعهده بگیرید.
۸. در کمیته هدایت صاحبان فرایند را دعوت کنید.
۹. دستور کار جلسات را مشخص کنید.
۱۰. عناوین مطرح شده در جلسه را مطابق با دستور کار جلسه مشخص کنید.
۱۱. تصمیمات جلسه را متناسب با عناوین دستور کار جلسه اتخاذ کنید.
۱۲. مسئولین اجرائی و پیگیری تصمیمات اتخاذ شده در جلسه را مشخص کنید.
۱۳. برنامه اجرائی زمانبندی شده جهت انجام اقدامات تهیه کنید.
۱۴. تعامل منطقی و اصولی بین فعالیتهای شاخه نظارت و آموزش و پژوهش و ارزشیابی ایجاد کنید.
۱۵. دستور جلسه را با دعوتنامه جهت شرکت کنندگان ارسال کنید.
۱۶. به کارکنان اجازه دهید در بحث ها بطور فعال شرکت کنند.
۱۷. صورتجلسات را ثبت کنید.
۱۸. صورتجلسات را به اطلاع شرکت کنندگان برسانید.
۱۹. موارد مطرح شده در جلسات را پیگیری کنید.
۲۰. پیگیریهای بعمل آمده در مورد صورتجلسات را به اطلاع شرکت کنندگان برسانید

### نکات قابل توجه:

- دستور کار جلسات مبتنی بر اطلاعات جمع آوری شده از طریق نتایج کنترل و نظارت و حسابرسی و نیازهای آموزشی و... می باشد.
- پیگیری تصمیمات و نتیجه اقدامات بعمل آمده پیرو مصوبات جلسات قبل انجام می شود.
- عناوین مطرح شده در جلسه مطابق با دستور کار جلسه جهت دستیابی به اهداف و برنامه سال پرستاری می باشد.
- مباحث تعیین شده شامل موارد زیر است:
- خط مشی ها و سیاست های سازمان
- جلب مشارکت کارکنان در تعیین دستورالعمل ها و روشهای اجرای امور جاری بیمارستان
- صورتجلسات فایل شده و نتایج حاصله از اقدامات پیگیریها ثبت شود.

### عنوان فرآیند: رسیدگی به مشکلات پرسنل

#### عامل انجام کار: مدیر پرستاری

#### وسایل و تجهیزات استاندارد:

#### مراحل استاندارد انجام کار:

۱. نوع مشکل پرسنل را بررسی کنید.
۲. در صورت لزوم وقت ملاقات در اختیار آنان بگذارید.
۳. به مشکل پرسنل با دقت گوش بدهید.
۴. مقصود او را از بیان مطلب بررسی کنید.
۵. فرد را مورد پذیرش قرار دهید.
۶. به وی بعنوان یک فرد با تمام خصوصیات فردی توجه کنید.
۷. احساسات آنها را درک کنید.
۸. به احساسات آنها پاسخ مناسب بدهید.
۹. شرایطی فراهم کنید تا فرد احساس امنیت کند.
۱۰. به دور از تعصب مشکل فرد را بررسی کنید.
۱۱. از قضاوت و پیش داوری پرهیز کنید.
۱۲. برای برقراری ارتباط مناسب موقعیت مناسب را فراهم کنید.
۱۳. در هنگامی که می خواهید مورد نفوذ قرار گیرید، موقعیت را کنترل کنید.
۱۴. هنگامیکه باید رفتار قاطعانه داشته باشید، به افراد اجازه ندهید در شما احساس گناه بوجود آورند.
۱۵. از جملاتی استفاده نکنید که به افراد فرصت دهد تا شمارا قربانی کنند.

#### نکات قابل توجه:

- برقراری ارتباط با برخی از شخصیتها احتیاج به مهارت خاص دارد. این موضوع بخصوص در مورد رؤسای پرستاری و مامائی بعلت طبیعت حرفه پرستاری بیشتر صدق میکند. زیرا کسانی که در محیط های بحرانی و ناراحت کننده کار کرده و بیدار خوابی های مستمر و برنامه های نامنظم زندگی رابه مدت طولانی تحمل کنند، قطعاً "اگر دچار گرفتاری های عصبی و روانی نشوند به تدریج تحت تأثیر عوامل نامساعد محیط، شکیبائی خود را از دست خواهند داد. لذا رئیس خدمات پرستاری و مامائی با آگاهی از چگونگی عوامل تنش زامی تواند با برنامه ریزی لازم محیط را برای انجام کار مساعد سازد.



## اداره پرستاری واحد ارزیابی فرآیندها

شماره: ۹۳/پ/۴

تاریخ بازنگری: ۹۳/۴/۱

تاریخ ابلاغ: ۹۳/۶/۱

مدیران واحد پرستاری علاوه بر این که وسایل و تجهیزات لازم را باید در دسترس پرستاران و ماماها قرار دهند بلکه به جوذهنی و اجتماعی نیز توجه کرده سعی کنند تا تعارضات، اختلافات و عدم هماهنگی و سوء تفاهات را که اکثراً " منشاء ارتباطات نارسا است با بوجود آوردن شرایط مناسب به حداقل برسانند. گرچه در عمل انجام کارها مانند نوشتن و گفتن ساده نیست ولی نمی توان انکار کرد که مدیران پویا و نوآور با استفاده از نتایج پژوهش های علمی و علاقمندی به کار و وظایف خود می توانند تا حد زیادی تعارضات را از بین ببرند.

- داشتن معلومات و دانش در زمینه مشکلات ایجاد شده ضروری است.
- درک دوجانبه توسط دونفر لازم است.
- پرستاران حق دارند که با آنها با احترام رفتار شود.
- حق دارند، درباره وظایف محوله خود سؤال کنند.
- حق دارند، حقوق و مزایای مناسب دریافت دارند.
- حق دارند خواهسته های خود را درخواست کنند.
- حق دارند اولویتهای خویش را تعیین کنند.
- حق دارند امتناع کنند، بدون آنکه پوزش بخواهند یا احساس گناه کنند. پرستاران متکی به توانائی ها و ارزشهای خود هستند. مختارند تقاضای پیشنهادی را نپذیرند.
- حق دارند اشتباه کنند، در مقابل آن احساس مسئولیت نمایند، البته بعضی از اشتباهات داروئی برای مددجو خطرناک است، بنابراین باید اقداماتی صورت گیرد که از انجام آن جلوگیری شود.
- حق دارند به عنوان افراد حرفه ای اطلاعات را ارائه دهند و دریافت کنند.
- حق دارند به نفع و صلاح مددجو قدم بردارند.
- حق دارند سعی کنند مانند سایر انسانها زندگی کنند. گرچه پرستاری شغل مهم و حیاتی است اما از پرستاران نباید انتظار داشت که از سایر رویدادهای زندگی خود چشم پوشی کنند.

### عنوان فرآیند: تهیه پروتکل بحران

#### عامل انجام کار: مدیر پرستاری

#### وسایل و تجهیزات استاندارد:

CD بحران- لیستهای تهیه شده

#### مراحل استاندارد انجام کار:

۱. تیم های ثابت و سیار را تعیین کنید.
۲. برای خود، جهت مواقع اضطراری جانشین تعیین کنید.
۳. وظایف هر فرد را در تیم مشخص کنید.





## اداره پرستاری واحد ارزیابی فرآیندها

۴. برای هر فرد در تیم جانشین اول و دوم مشخص کنید.
۵. آدرس و شماره تماس سریع هر فرد را در دسترس بگذارید.
۶. جهت دسترسی سریع در مواقع اضطرار برای هر فرد برنامه ریزی کنید.
۷. در خصوص آمادگی مقابله با حوادث غیر مترقبه برنامه ریزی آموزشی انجام دهید.
۸. در خصوص آمادگی مقابله با حوادث غیر مترقبه تمرینهای مستمر ترتیب دهید.
۹. وسایل و تجهیزات کامل در دسترس قرار دهید.
۱۰. نقشه و نقاط امن بیمارستان را در دسترس قرار دهید.
۱۱. خطر و آسیب پذیری آنرا ارزیابی کنید.
۱۲. برنامه رافعال کنید.
۱۳. برنامه حوادث غیر مترقبه بیمارستانی را با برنامه حوادث غیر مترقبه جامعه تلفیق کنید.
۱۴. مسئولین خارج بیمارستان را از رخداد حادثه آگاه کنید.
۱۵. به پرسنل در مورد فعال شدن برنامه هشدار دهید.
۱۶. پرسنل بیمارستان را شناسائی کنید.
۱۷. اسکان و نقل و انتقال پرسنل را بررسی کنید.
۱۸. از خانواده پرسنل حمایت کنید.
۱۹. مدیریت منابع (مانند دارو، تجهیزات پزشکی، غذا، آب و البسه و...) را حفظ کنید.
۲۰. ازدحام و ترافیک مددجویان را کنترل کنید.
۲۱. ارتباط خود را با رسانه ها حفظ کنید.
۲۲. در صورت نیاز جابجائی و تعیین محل جایگزینی برای درمان مددجویان را فراهم کنید.
۲۳. پیگیری مددجویان و مدیریت درمان و مدارک پزشکی آنها در جریان جابجائی را انجام دهید.
۲۴. پشتیبانی ارتباطات و تسهیلات را ایجاد و حفظ کنید.
۲۵. شرایط و وسایل مقابله و قرنطینه مددجویان آلوده با مواد خطر زار را فراهم کنید.
۲۶. مسئولیتهای پرسنل را در جریان حوادث غیر مترقبه تعیین کنید.
۲۷. از یک ساختار فرماندهی منطبق با ساختار فرماندهی محلی در جریان حوادث غیر مترقبه استفاده کنید.
۲۸. ارزیابی سالیانه برنامه و به روز نمودن آنرا انجام دهید.

## اداره پرستاری واحد ارزیابی فرآیندها

### عنوان فرآیند: تقسیم وظایف بین کارکنان

#### عامل انجام کار: سرپرستار

#### وسایل و تجهیزات استاندارد:

شرح وظایف پرسنل - دفتر مربوطه

#### مراحل استاندارد انجام کار:

۱. روش تقسیم کار را مشخص کنید.
۲. پرسنل را با شرح وظایف خود آشنا کنید.
۳. تعداد پرسنل موجود را برآورد کنید.
۴. کارهای بخش را مشخص کنید.
۵. کارها را با توجه به شرح وظایف و مهارت پرسنل تقسیم کنید.
۶. در صورت استفاده از روش موردی به هریک از پرستاران نسبت به سادگی و پیچیدگی میزان مراقبت و مهارت شخصی تعدادی بیمار را گذار کنید.

#### نکات قابل توجه:

- قبل از بیان مشروح برنامه تأمین نیروی انسانی باید مشخص کرد که از چه روشهایی برای تقسیم کار در واحدها و بخشها استفاده خواهد شد. زیرا انتخاب هر روش کار به نوعی پرسنل و هم چنین تعداد مشخصی نیروی کار نیاز دارد، لذا بدون دانستن روشهای تقسیم کار نمی توان پرسنل ضروری را پیش بینی کرد. متخصصین و کارشناسان پرستاری روشهای متعددی را جهت تقسیم کار بین پرسنل پرستاری پیشنهاد کرده اند که هریک دارای مزایا و مضاری است و انتخاب هر شیوه بستگی به نوع مراقبت، تعداد پرسنل، تعداد مددجو، میزان مهارت پرسنل، تحصیلات پرسنل و فلسفه و اعتقادات مدیران هر واحد یا بخش پرستاری دارد.
- در حال حاضر روش فعالیتی تنها روشی است که در اکثر بیمارستانهای ما رایج است و از روشهای دیگر کمتر استفاده می شود. شاید علت انتخاب این روش توسط مدیران پرستاری در کشور ما کمبود پرسنل باشد.
- این روش کار محور بوده و وظایف و فعالیتها مورد توجه است. طرح کار به این ترتیب است که کارهای بخش را جدا کرده و هریک را به پرستاری واگذار می کنند. بطور مثال دادن دارو، تزریقات، نظارت مددجو و... وظیفه هریک از پرسنل توسط سرپرستار تعیین و توسط او نظارت و کنترل بعمل می آید.

مزایای روش فعالیتی	مضرات روش فعالیتی
<ul style="list-style-type: none"> <li>• کارها سریع انجام می شود.</li> <li>• پرسنل بعلت تکراریک نوع کارمهارت بیشتری در آن بدست می آورند.</li> <li>• کنترل توسط پرستارمرتباًعمل می آید.</li> <li>• دستوردهنده یکنفر است (وحدت فرماندهی).</li> <li>• مقرون به صرفه است وبه پرسنل کمتری نیازاست.</li> <li>• برخی از کارکنان ترجیح می دهندفرمانبردارباشند، زیرا احساس ایمنی در کارکنان افزایش می یابد.</li> <li>• تولیدگراو کارمداراست.</li> <li>• با تقسیم کارهای ساده تربرای پرسنل کم تجربه وسطح معلومات پائین وواگذاری کارهای پیچیده تربه افرادبا تجربه وسطح معلومات بیشترازکلیه رده ها می توان استفاده کرد.</li> <li>• مشخص بودن مسئول</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• بیماران احساس ناامنی می کنند.</li> <li>• بیماران نمی توانندبا پرستاران ارتباط برقرارکنند.</li> <li>• نظربه اینکه سرپرستارمسئول کلیه پرسنل ،بیماران وجوابگوی ملاقات کنندگان وپزشکان وسایرین میباشد،لذا دچارخستگی وفسودگی میشود.</li> <li>• امکان مشاهدات علمی وتشخیص پرستاری بعلت تعددمراقبت کنندگان میسرنیست .</li> <li>• استمرارمراقبت میسرنیست بلکه مراقبتها منقطع میباشد.</li> <li>• بیماراحساس سرگردانی می کند.</li> <li>• بعلت "یک کاره" شدن پرسنل درغیبت هریک از کارکنان سایرکارکنان ازانجام کاراو عاجزند.</li> <li>• بطورکلی هدف اصلی پرستاری که عرضه مراقبت با کیفیت بالاست دراین روش عملی نیست چون ازنظروانی واجتماعی بیمارموردتوجه قرارنمی گیرد.</li> </ul>

### عنوان فرآیند: نظارت سرپرستار بر کار پرسنل

عامل انجام کار: سرپرستار

وسایل و تجهیزات استاندارد:

نظارت مستقیم

مراحل استاندارد انجام کار:

۱. نیازهای مددجویان رامشخص کنید.
۲. نیازهای مددجویان را اولویت بندی کنید.
۳. جهت اثربخشی بیشتر در میان واحدهائی که خدمات حمایت کننده ارائه میدهند، هماهنگی ایجاد کنید.
۴. مسئولیتهای مختلف را، جهت انجام فعالیتهای کادر پرستاری شناسائی کنید.

۵. مراقبت مستمر و بدون خطر فراهم کنید.
۶. مسئولیتها را عادلانه تقسیم کنید.
۷. در صورت کمبود پرسنل برای خود نیز مسئولیتی در نظر بگیرید.
۸. سیستم ارتباط با زبا مددجویان، کادر پرستاری، پزشکان و سایر کارکنانی که در بهبود مددجویان دخالت دارند، برقرار کنید.
۹. پرستاران را سرپرستی، کمک و راهنمایی نموده و به آنان بر اساس استانداردهای تعیین شده پرستاری آموزش دهید.
۱۰. آموزش مددجویان و خانواده آنها را در زمانی که نیاز به کسب اطلاعات دارند خود بعد از گرفته یا آنرا به پرستار دیگر محول کنید.
۱۱. اطمینان حاصل کنید که برنامه های مراقبت پرستاری برای هر یک از مددجویان به هنگام و کامل اجراء می گردد.
۱۲. مراقبتهای پرستاری را که توسط کادر پرستاری ارائه گردیده است، را ارزیابی کنید.
۱۳. تواناییهای پرستاران تحت سرپرستی خود را ارزیابی نموده و بر اساس معیارهای از پیش تعیین شده بررسی کنید.
۱۴. روشهایی جهت نوشتن پرونده ها و نگهداری آنها اجراء کنید.
۱۵. نوشتن گزارش از وضعیت مددجویان را سرپرستی کنید.
۱۶. گزارش کامل و دقیق به پرستار شیفت بعدی بدهید، یا به نحوه گزارش دادن پرستاران دیگر نظارت کنید.

### نکات قابل توجه:

- توجه داشته باشید که پرستاران جهت رشد حرفه ای خود نیاز به انجام کارهای گوناگون دارند، این نیاز در موقع تقسیم کار در نظر گرفته شود.
- به اعضای گروه در انجام وظایف محوله اعتماد داشته باشید (پس از آموزش لازم).
- پروتکل ها را به طور صحیح تفسیر کنید تا بتواند پاسخگوی درخواستهایی باشد که بطور تصادفی پیش می آید.
- روشهایی را که در مواقع فوریت پیش می آید، بطور کامل توضیح دهید.
- کادر پرستاری را بطور رسمی و غیر رسمی، واضح و دقیق هدایت کنید.
- از فرایند کنترل جهت ارزیابی از کیفیت مراقبت ارائه شده و ارزشیابی از عملکرد فرد یا گروه پرستاری استفاده کنید.

### عنوان فرآیند: تدوین طرح درس عامل انجام کار: سوپروایزر آموزشی

وسایل و تجهیزات استاندارد: نتیجه نیازسنجی آموزشی  
مراحل استاندارد انجام کار:

۱. پرسشنامه نیازسنجی آموزشی را تدوین کنید.
۲. پرسشنامه ها را جهت تکمیل به پرسنل گروه هدف بدهید.
۳. پرسشنامه ها را پس از تکمیل جهت آنالیز تحویل بگیرید.
۴. نیازهای آموزشی پرسنل را تعیین کنید.
۵. نیازهای آموزشی را الویت بندی کنید.
۶. عنوان دوره را مشخص کنید.
۷. محل برگزاری دوره را مشخص کنید.
۸. ساعت دوره را مشخص کنید.
۹. اهداف کلی دوره را مشخص کنید.
۱۰. اهداف ویژه دوره را مشخص کنید.
۱۱. محتوی دوره (فهرست عناوین و ساعت تعلق گرفته به هر عنوان) را آماده کنید.
۱۲. مجری دوره را مشخص کنید.
۱۳. نحوه برگزاری دوره را مشخص کنید.
۱۴. روش تدریس را مشخص کنید.
۱۵. وسایل سمعی بصری مورد نیاز را مشخص کنید.
۱۶. تعداد شرکت کننده و گروه هدف را مشخص کنید.
۱۷. شرایط فراگیران پیش بینی شده دوره را مشخص کنید.
۱۸. مشخصات مدرسین را تعیین کنید.
۱۹. هزینه پرسنلی را مشخص کنید.
۲۰. حق الزحمه هر ساعت تدریس هر مدرس را مشخص کنید. سایر هزینه ها را برآورد کنید.
۲۱. نحوه ارزشیابی دوره را تعیین کنید.
۲۲. طرح درس را به اداره پرستاری ارسال کنید.

## عنوان فرآیند: تهیه مطالب آموزشی

## عامل انجام کار: سوپروایزر آموزشی

### وسایل و تجهیزات استاندارد:

کتابچه آموزشی، بورد آموزشی، کتاب مرجع

### مراحل استاندارد انجام کار:

#### الف: بوردبولتن:

۱. برنامه هائی را تهیه کنید که براساس نیاز پرسنل پرستاری باشد.
۲. کنفرانسها را به نحوی آماده کنید که به مدت ۱۵ تا ۲۰ دقیقه طول بکشد.
۳. مواد آموزشی را در دسترس پرستاران قرار دهید.
۴. پرستارانی را که در کار خود کاردان هستند شناسائی کنید و از نیروی آنها جهت آموزش استفاده کنید.
۵. در هر بخش بوردبولتن قرار دهید. بوردبولتن مرکز یادگیری است.
۶. بورد در اتاق درمان یا در اتاق استراحت، یا محلی که پرستاران دور هم جمع میشوند، قرار دهید.
۷. عناوین مربوط به پرستاری را بطور خلاصه در کارت‌های ۸\*۱۵ اینچ تایپ کنید.
۸. جهت جذابیت بیشتر آنرا در روی کاغذهای رنگی نصب نمائید.
۹. محتوای داخل بورد را مرتباً عوض کنید، زیرا هنگامی که پرستاران اطلاعات را دریافت میکنند معمولاً دیگر توجهی به آن ندارند.
۱۰. در تهیه محتوای آموزشی بورد از سایر پرستاران علاقمند استفاده کنید.

#### ب: تهیه راهنمای بخش (Procedure Book):

۱. فرایندها و نیازهای آموزشی هر بخش را مشخص کنید.
۲. برای هر بخش رابط آموزشی واجد شرایط تعیین کنید.
۳. مقررات بخش را مکتوب کنید.
۴. مجموعه مقررات و فرایندها را بشکل کتابچه تهیه کنید.
۵. ج: تهیه کتب مورد نیاز پرستاری
۶. در هر بخش کتاب دارو شناسی و مهارتهای بالینی پرستاری و مرجع مربوط به حیطه بخش را قرار دهید.
۷. جهت خرید کتابهای مورد نیاز هر بخش با مسئول کتابخانه هماهنگ کنید.



## اداره پرستاری واحد ارزیابی فرآیندها

۸. در دسترس قرار دادن نشریات علمی، در محل استراحت پرستاران نیز وسیله خوبی جهت یادگیری از طریق خودآموزی آنهاست.

### ۵: تهیه پمفلت آموزشی

۱. نیازهای آموزشی پرسنل و مددجویان را مشخص کنید.
۲. مطالب آموزشی تهیه شده را بررسی کنید.
۳. مطالب ضروری و مهم را خلاصه برداری کنید.
۴. خلاصه ها را به شکل پمفلت یا بوکلت آموزشی تهیه کنید.
۵. در مورد پمفلت آموزش به مددجو، تشخیص مددجو را مشخص کنید.
۶. جهت هر تشخیص پمفلت مربوطه را تهیه کنید.
۷. از پرستاران بخش بخواهید که حین ترخیص مددجو علاوه بر آموزش چهره به چهره، پمفلت آموزشی را جهت خودمراقبتی به وی تحویل دهند.

### نکات قابل توجه:

در صورت مجهز بودن به شبکه کامپیوتری، مطالب آموزشی لازم جهت پرستاران را در سیستم کامپیوتر قرار دهید، تا همه بخش ها بتوانند از آن استفاده کنند.

پرستار از طریق کامپیوتر قادر می شود، اطلاعات فوری را در هر زمینه مربوط به پرستاری مانند موارد بیماریها، درمانهای دارویی، مسایل محاسباتی دارو و جداول تبدیل رادریافت کند. پرستار اطلاعات درخواست میکند، پاسخ دریافت میکند، مصاحبه میکند و درباره تصمیمات گرفته شده بازتاب میگیرد.

در صورت تخصیص بودجه جهت خرید کتب پرستاری، اولویتها را مشخص و اقدام به خرید کنید.

### عنوان فرآیند: تکمیل پرونده های بهداشتی

### عامل انجام کار: سوپروایزر کنترل عفونت

### وسایل و تجهیزات استاندارد:

مدارک بهداشتی پرسنل

### مراحل استاندارد انجام کار:

۱. جهت هر پرسنل فرم جداگانه تهیه کنید.
۲. وارد ذکر شده در هر فرم را با همکاری پرسنل تکمیل کنید.
۳. مشخصات دموگرافیک پرسنل را تکمیل کنید.
۴. سابقه ابتلا به بیماریهای عفونی را ثبت کنید.
۵. سابقه واکسیناسیون و تاریخ آن را ثبت کنید.
۶. وضعیت سلامت عمومی را ثبت کنید.



## اداره پرستاری واحد ارزیابی فرآیندها

۷. اقدامات آزمایشگاهی را ثبت کنید.
۸. واکسیناسیون پرسنل علیه بیماریهای واگیر را بررسی کنید.
۹. در صورت عدم انجام واکسیناسیون هپاتیت B شرایط تزریق را فراهم کنید.
۱۰. دوره واکسیناسیون را کامل کنید.
۱۱. پس از پایان دوره واکسیناسیون طبق دستورالعمل مربوطه شرایط انجام آزمایش تیرآنتی بادی را فراهم کنید.
۱۲. جواب آزمایش را ضمیمه پرونده کنید.
۱۳. در صورت ناقل بودن پرسنل در پرونده فرد ذکر کنید.
۱۴. در صورت Needle Stick شدن دستورالعمل را اجرا کنید و در پرونده فرد ثبت کنید.

### نکات قابل توجه:

- به منظور پیشگیری و کنترل عفونتهای بیمارستانی لازم است پرسنل شاغل در بیمارستان پرونده بهداشتی داشته و خلاصه معاینات، سوابق به وبژه واکسیناسیون در آن ثبت شود. داشتن این پرونده موجب حفظ سلامتی کارکنان از ابتلای آنها به عفونت و سرایت عفونت به وسیله پرسنل به اعضای خانواده و جامعه خواهد بود.
- در این زمینه به دستورالعمل راهنمای کشوری نظام مراقبت عفونتهای بیمارستانی مراجعه شود.

### عنوان فرآیند: راند کنترل عفونت

### عامل انجام کار: سوپروایزر کنترل عفونت

### وسایل و تجهیزات استاندارد:

چک لیست

### مراحل استاندارد انجام کار:

۱. ملاکها و استانداردهای عملکرد را مشخص کنید.
۲. استانداردها را در اختیار پرسنل قرار دهید.
۳. انتظارات خود از پرسنل را مشخص کنید.
۴. کارکنان را به ماهیت و ضرورت راند آگاه کنید.
۵. موارد مستعد عفونت را شناسایی کنید و اقدامات لازم را جهت پیشگیری و کنترل آن انجام دهید.
۶. نحوه دفع سوزن و سایر وسایل نوک تیز را چک کنید.
۷. رعایت ایزولاسیون در مددجویان مسری را بررسی کنید.
۸. از نظر رعایت احتیاطات استاندارد در بخشهای مختلف بیمارستان مطمئن گردید.



## اداره پرستاری واحد ارزیابی فرایندها

۹. نظارت نمایید که جداسازی زباله های عفونی و غیر عفونی به درستی و با دقت لازم صورت می گیرد.
۱۰. از نظافت سرویس های بهداشتی بیماران و پرسنل مطمئن گردید.
۱۱. از وجود وسایل حفاظتی در بخش مطمئن گردید.
۱۲. چک کنید که پرسنل با بیماریهای عفونی در بخش مشغول به کار نباشند.
۱۳. رخشویخانه را از نظر بهداشت و موارد زیر چک نمایید :
۱۴. محیط رخشویخانه را از نظر نور ، تهویه و فضای کافی چک نمایید.
۱۵. کنترل نمایید که البسه آلوده به طور جداگانه شستشو ، ضد عفونی و خشک گردد.
۱۶. کف و دیوارها قابل شستشو و از سیستم مناسب جمع آوری فاضلاب برخوردار باشد.
۱۷. تجهیزات و مواد لازم برای شستشوی دستی وجود داشته باشد.
۱۸. در محل پذیرش لباسها و ملحفه های آلوده نسبت به دیگر محل های تمیز فشار منفی وجود داشته باشد.
۱۹. کلیه پرسنل مرتبط با مراحل جمع آوری ، حمل و نقل ، طبقه بندی ، تفکیک و جداسازی و شستشوی ملحفه و لباسها باید دوره های آموزشی لازم را طی کرده باشند و از وسایل حفاظتی مناسب برخوردار بوده و به تسهیلات شستشوی دست دسترسی داشته باشد.
۲۰. چک شود که لباسها و ملحفه ها قبل از آماده شدن برای اتاق عمل و مناطق پرخطر مانند بخشهای سوختگی و پیوند اعضا اتوکلاو شوند.
۲۱. هیچ البسه ای نباید از بیمارستان خارج مگر اینکه رفع آلودگی شده باشد.
۲۲. گند زدایی باید با استفاده از آب داغ یا سفید کننده ها و مواد گند زدا با استفاده از دستکش ، عینک و ماسک برای جلوگیری و حفاظت از ترشح انجام می گیرد.
۲۳. البسه مرطوب در طول شب در ماشینهای شستشو قرار نگیرد.